



P-ISSN: 2716-2656, E-ISSN: 2985-9638

# JOURNAL MARINE INSIDE

VOLUME 6, ISSUE. 2, DECEMBER 2024

Web: <https://ejournal.poltekpel-banten.ac.id/index.php/ejmi/>

## Pengukuran kepuasan pelanggan dalam pelayanan buku pelaut di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok

Susiarni Magdalena, Arief Hidayat Tumanggor\*, Ageng Premadi, Asnawi,  
Boedi Prihandono, Fauhidzi Zulistian, Vania Prada Anindya  
Politeknik Pelayaran Banten

E-mail: \*[ariefhidayattumanggor.medan1985@gmail.com](mailto:ariefhidayattumanggor.medan1985@gmail.com)

### ABSTRAK

*Kepuasan pelanggan adalah faktor kunci dalam memastikan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pelayanan buku pelaut online di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok selama 10 bulan menggunakan metode kualitatif melalui observasi, wawancara, dan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil penelitian menunjukkan nilai IKM tertinggi pada prosedur pelayanan dan kepastian biaya, masing-masing sebesar 3,66 (sangat baik). Sebaliknya, nilai IKM terendah terdapat pada tanggung jawab petugas dalam pembatasan kuota berkas, yaitu 2,94 (baik). Rata-rata nilai IKM adalah 3,44 dengan konversi 86,03 (sangat baik). Temuan ini menunjukkan prosedur pelayanan sudah jelas dan memadai, namun peningkatan masih diperlukan pada aspek tanggung jawab petugas.*

**Kata Kunci:** *Kepuasan pelanggan, pelayanan buku pelaut.*

### ABSTRACT

*Customer satisfaction is a key factor in ensuring service quality. This study aims to evaluate the online seafarer's book service at the Tanjung Priok Main Harbormaster's Office for 10 months using qualitative methods through observation, interviews, and Public Satisfaction Index (IKM) surveys. The study results showed the highest IKM values in service procedures and cost certainty, each of which was 3.66 (very good). In contrast, the lowest IKM value was in the responsibility of officers in limiting file quotas, which was 2.94 (good). The average IKM value was 3.44, with a conversion of 86.03 (very good). These findings indicate that the service procedures are clear and adequate, but improvements are still needed in officer responsibility.*

**Keywords:** *Customer satisfaction, seaman book service.*

Tersedia pada: <https://doi.org/10.62391/ejmi.v6i2.94>

Disubmit pada 16/07/2024

Direview pada 16/08/2024

Direvisi pada 03/09/2024

Diterima pada 11/09/2024

Diterbitkan pada 04/12/2024



**Journal Marine Inside** is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Arianto [1], pelayanan berkualitas tidak hanya berfokus pada kecepatan, tetapi juga pada pemenuhan tuntutan konsumen. Kotler [2-3] menambahkan bahwa kualitas pelayanan dinilai baik apabila memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas mereka. Sementara itu, Tjiptono [4] mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan layanan untuk memenuhi ekspektasi masyarakat, yang diukur melalui kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Pemahaman ini menjadi dasar untuk mengeksplorasi dimensi kualitas pelayanan secara lebih rinci.

Dimensi kualitas pelayanan yang sering digunakan untuk mengukur efektivitas layanan mencakup lima aspek utama: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian) [4]. Setiap dimensi ini memiliki peran unik dalam membentuk persepsi pelanggan. Sebagai contoh, *tangibles* meliputi fasilitas fisik yang mendukung layanan, sementara *reliability* berfokus pada konsistensi dan keakuratan layanan yang dijanjikan. Koneksi antara dimensi-dimensi ini menunjukkan pentingnya memahami faktor-faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan meliputi keterlibatan karyawan, dukungan internal, dan komunikasi yang efektif. Pelayanan yang berkualitas memerlukan pelatihan yang memadai, motivasi kerja yang tinggi, dan kesesuaian sumber daya dengan kebutuhan pelanggan. Sebaliknya, komunikasi yang buruk atau janji layanan yang tidak realistis dapat mengurangi tingkat kepuasan pelanggan [5]. Dengan memahami faktor-faktor ini, pengukuran kepuasan pelanggan menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa pelayanan memenuhi harapan mereka.

Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan indikator-indikator yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004. Indikator ini mencakup prosedur pelayanan, persyaratan, kedisiplinan petugas, dan kecepatan pelayanan. Dalam konteks pelaut, layanan pembuatan Buku Pelaut menjadi salah satu layanan utama yang harus memenuhi standar tersebut. Buku Pelaut, sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 30 Tahun 2008, merupakan dokumen penting bagi pelaut yang bekerja di kapal dengan ukuran tertentu. Layanan online yang kini diterapkan mencerminkan adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat modern.

Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki peran signifikan dalam menjamin konsistensi dan efisiensi pelayanan. Sailendra (2015) menyebutkan bahwa SOP adalah pedoman yang memastikan kegiatan operasional berjalan lancar dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks layanan Buku Pelaut, SOP mencakup prosedur, biaya, jangka waktu, dan mekanisme yang transparan. Hal ini tidak hanya memastikan kelancaran operasional tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang terstruktur.

Penelitian terdahulu telah banyak mengeksplorasi dimensi dan faktor kualitas pelayanan dalam berbagai sektor, termasuk sektor transportasi dan administrasi publik [2-4]. Namun, masih sedikit studi yang secara spesifik menyoroti penerapan dimensi kualitas pelayanan dalam konteks layanan administratif berbasis online, seperti Buku Pelaut, terutama yang berfokus pada pengalaman pelanggan di Indonesia. Gap ini membuka peluang untuk mengevaluasi efektivitas layanan online dalam memenuhi kebutuhan pelaut secara lebih mendalam.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap layanan Buku Pelaut di Kantor Syahbandar Utama Tanjung Priok. Penelitian dilakukan di loket pelayanan Kantor Syahbandar Utama Tanjung Priok. Data primer diperoleh dari pelaut melalui kuesioner yang mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta dokumentasi visual seperti gambar fasilitas dan kondisi lokasi. Data sekunder mencakup dokumen tertulis, seperti memo, buku, dan makalah, yang relevan dengan penelitian.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan studi dokumen. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan pendapat dan pengalaman pelaut terhadap layanan, sesuai definisi Sugiyono [6]. Studi dokumen digunakan untuk menganalisis dokumen terkait untuk melengkapi data primer. Penelitian ini menghasilkan data kualitatif, baik primer berupa pendapat pelaut maupun sekunder dari dokumen yang mendukung. Pendekatan ini memberikan wawasan komprehensif terhadap kualitas layanan Buku Pelaut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelaut yang mengurus Buku Pelaut, dilengkapi dengan observasi, wawancara mendalam, dan analisis dokumen terkait. Kuesioner digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan pengalaman pelaut terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, data lokasi, seperti kondisi fasilitas gedung dan lingkungan pelayanan, didokumentasikan dalam bentuk gambar untuk melengkapi hasil penelitian.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 50 pelaut dengan distribusi usia yang bervariasi. Sebagian besar responden berada pada rentang usia 21-24 tahun, yaitu sebanyak 23 orang atau 46% dari total responden. Responden dengan rentang usia 25-28 tahun menempati posisi kedua, sebanyak 14 orang (28%). Kemudian, 6 orang responden (12%) berada pada kelompok usia 29-32 tahun, diikuti oleh 5 orang (10%) dalam kelompok usia 33-34 tahun. Sementara itu, kelompok usia 17-20 tahun menjadi yang paling sedikit, dengan hanya 2 orang (4%). Variasi usia ini mencerminkan keberagaman pengalaman dan kebutuhan pengguna layanan Buku Pelaut yang diteliti.

Pengukuran IKM menggunakan nilai rata-rata tertimbang untuk 13 unsur pelayanan, dihitung dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Nilai Rata – Rata Tertimbang}}{\text{Jumlah Unsur}} \quad (1)$$

Bobot rata-rata tertimbang sebesar 0,076, nilai IKM dihitung berdasarkan persepsi responden pada setiap unsur pelayanan. Hasil IKM dikonversi dalam skala 25-100 untuk mempermudah interpretasi. Penilaian kepuasan masyarakat dalam penelitian ini menggunakan skala Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dikonversi ke dalam empat kategori mutu pelayanan berdasarkan interval nilai. Kategori D (Tidak Bagus) mencakup nilai interval 1,00–1,75, dengan konversi IKM sebesar 25–43,75. Kategori C (Cukup Bagus) diberikan untuk nilai interval 1,75–2,50, dengan konversi IKM 43,76–62,50. Selanjutnya, kategori B (Bagus) mencakup nilai interval 2,50–3,25, dengan konversi IKM 62,51–81,25. Terakhir, kategori A (Sangat Bagus) berlaku untuk nilai interval 3,25–4,00, dengan konversi IKM 81,26–100,00. Klasifikasi ini memberikan panduan untuk mengevaluasi kinerja unit pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan yang

diterima.

Penelitian ini mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pengurusan Buku Pelaut berdasarkan 13 unsur pelayanan yang mencerminkan berbagai aspek kualitas layanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa unsur Prosedur Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan memperoleh nilai tertinggi, masing-masing sebesar 3,66, yang dikategorikan sebagai Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pengurusan Buku Pelaut dinilai jelas dan mudah diakses oleh pelaut, sementara biaya yang ditetapkan sesuai dengan ekspektasi pelanggan tanpa ada keluhan mengenai ketidaksesuaian tarif. Unsur lain yang juga menunjukkan mutu pelayanan Sangat Baik adalah Kenyamanan Lingkungan, dengan nilai 3,64, yang mencerminkan kondisi fasilitas dan sarana pendukung pelayanan yang bersih dan tertata. Kewajaran Biaya Pelayanan, dengan nilai 3,62, menegaskan bahwa tarif layanan masih dianggap terjangkau. Unsur Kesopanan dan Keramahan, yang memiliki nilai 3,58, menunjukkan bahwa sikap petugas pelayanan dalam berinteraksi dengan pelaut dinilai ramah dan sopan, menciptakan pengalaman yang positif.

Unsur Persyaratan Pelayanan dan Keadilan Pelayanan masing-masing mendapatkan nilai 3,56 dan 3,54, menunjukkan bahwa persyaratan administratif yang diminta cukup mudah dipenuhi, dan pelayanan diberikan secara adil tanpa diskriminasi. Kedisiplinan Petugas mendapat nilai 3,48, yang mengindikasikan bahwa petugas secara umum mampu melaksanakan tugas dengan baik dan sesuai prosedur. Selanjutnya, unsur Kecepatan Pelayanan dengan nilai 3,36 menunjukkan bahwa waktu penyelesaian layanan cukup sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kepastian Jadwal Pelayanan, dengan nilai 3,42, menggambarkan bahwa pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Keamanan Lingkungan, yang dinilai sebesar 3,50, mencerminkan kenyamanan dan rasa aman yang dirasakan pelanggan selama proses pelayanan.

Namun, unsur Tanggung Jawab Petugas memiliki nilai 2,94, yang hanya dikategorikan sebagai Baik, menandakan bahwa ada kekurangan dalam aspek ini, khususnya dalam penyelenggaraan pembatasan kuota berkas harian. Kelemahan ini menunjukkan perlunya peningkatan tanggung jawab petugas untuk memastikan pelanggan tetap mendapatkan pelayanan yang memadai meskipun ada pembatasan kuota. Secara keseluruhan, sebagian besar unsur pelayanan telah memenuhi standar Sangat Baik, menunjukkan kualitas layanan yang tinggi. Namun, terdapat aspek yang masih memerlukan perbaikan, terutama terkait tanggung jawab petugas, untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan. Temuan ini memberikan arah yang jelas bagi pengelola layanan dalam mempertahankan dan meningkatkan standar kualitas pelayanan.

Unsur Prosedur Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan memperoleh nilai IKM tertinggi sebesar 3,66, yang dikategorikan sebagai Sangat Baik, mencerminkan kepuasan tinggi terhadap kemudahan prosedur dan kesesuaian tarif layanan. Sebaliknya, unsur Tanggung Jawab Petugas terkait pembatasan kuota berkas harian mendapatkan nilai IKM terendah sebesar 2,94, yang masuk dalam kategori Baik, namun menunjukkan adanya kebutuhan untuk perbaikan pada aspek ini. Perbedaan ini menyoroti kekuatan utama dan kelemahan yang memerlukan perhatian lebih lanjut dalam layanan pengurusan Buku Pelaut.

## **KESIMPULAN**

Pengurusan Buku Pelaut kini menjadi lebih mudah dengan adanya sistem online yang

diterapkan. Sistem ini memberikan kemudahan bagi pelaut dalam memperoleh kepastian layanan yang lebih transparan. Selain itu, proses pengajuan menjadi lebih cepat dan fleksibel karena dapat diakses dari mana saja, sehingga mengurangi hambatan geografis yang sebelumnya mungkin dihadapi.

Persyaratan yang harus dipenuhi pelaut dalam proses pengajuan juga sudah sangat jelas. Selama pembuatan permohonan secara online, seluruh persyaratan yang diperlukan disampaikan secara rinci, sehingga memudahkan pelaut untuk mempersiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan tanpa kebingungan. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pengurusan Buku Pelaut yang dilaksanakan oleh Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok mendapatkan nilai 3,44, dengan konversi IKM sebesar 86,03, yang termasuk dalam kategori Sangat Baik. Nilai ini mencerminkan kualitas layanan yang tinggi serta kepuasan pengguna yang signifikan terhadap prosedur yang diterapkan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Arianto, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Skripsi*. Tangerang: Universitas Pamulang).
- [2] Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Prinsip-Prinsip Marketing (Edisi 7)*. Jakarta: Salemba Empat.
- [3] Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Edisi 12, Jilid 1)*. Jakarta: Erlangga.
- [4] Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran strategik*. Yogyakarta: Andi.
- [5] Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- [6] Sugiyono. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.